

**Audit Operasional Atas Klaim Pasien BPJS di
Rumah Sakit Hative Passo Tahun 2021
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Hative Passo,
Ambon)**

Oleh:

**Nama: I.Wayan Alvin Kertanegara
NIM: 34199159**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Pemeriksaan Akuntansi



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
April 2022**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

Audit Operasional Atas Klaim Pasien BPJS di Rumah Sakit Hative Passo Tahun 2021

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Hative Passo,
Ambon)

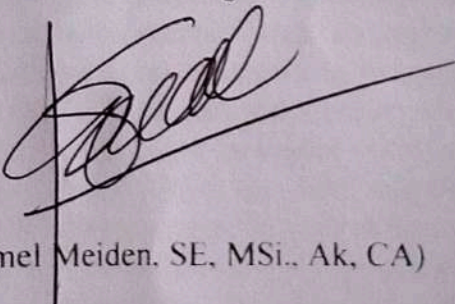
Diajukan Oleh:

Nama: I.Wayan Alvin Kertanegara
NIM: 34199159

Jakarta, 14 April

Disetujui oleh:

Pembimbing



(Dr. Carmel Meiden. SE, MSi., Ak, CA)

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
April 2022

PENGESAHAN

Audit Operasional Atas Klaim Pasien BPJS di Rumah Sakit Hative Passo Tahun 2021

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Hative Passo, Ambon)

Diajukan Oleh:

**Nama: I.Wayan Alvin Kertanegara
NIM: 34199159**

Jakarta, 14 April

Disetujui oleh:

Pembimbing

(Dr. Carmel Meiden, SE, MSi., Ak, CA)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
April 2022**

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRACT

I. Wayan Alvin Kertanegara / 34199159 / 2021 / Operational Audit For Patient's BPJS Claim at Hative Hospital Passo in 2021/Advisor: Dr. Carmel Meiden, SE, MSi., Ak, CA

Claim submission is done collectively and billed every month to BPJS Kesehatan agency. The documents required in a BPJS claim including treatment recapitulation and patient's supporting document consisted of Participant's Eligibility Letter (SEP), medic resume/patient's status report/diagnosis information from the doctor, and other treatment records. An incompleteness can be the source that causes rejected claim, on pending claim, and delayed claim to be billed. Based upon Hative Hospital's data per June 2021, there are still many cases of rejected BPJS claim, in addition to rejected claim, delayed claim submission also disturbs the continuity of Hopsital's cash flow, that affect the high expense paid, and caused loss for the Hospital. The policy set by managment assumed have decreased the amount of rejected claim in 2021 and managed to reduce the high cost of Hospital expense.

The purpose of this research was to analyze management's policy for patient's BPJS claim at Hative Hospital Passo in 2021. To indentify any ineffectivity and weaknesses of management control.

The techique used for collecting data used triangulation data technique. By doing interview, observation along with questionnaire distribution and "checklist table" fill in , and document studying. The data analytic techinque used descriptive analythic technique starts off from preliminary survey, study and testing, in detail evaluation, and report development. Reporting the findings and forming reccomendations.

Analytic results on claim recapitulation report of outpatient and inpatient claim shows there's still cost differences between total tariff and RS tariff which turned to be a loss for the Hospital. But the management policy have managed to reduce this high amount of loss.

Hative Hospital Passo policy in the form of strict deadline establishment and overtime in the making of BPJS claim in 2021 have managed to decrease the amount of rejected and on pending claim. And the policy of cost control have managed to reduce the amount of Hospital cost by 10% to 20%. In technology aspect, a supporting application and software used are capable to help the continuity of BPJS claim documnets preparation and submission.

Keywords: *Operational Audit, Management Policy, BPJS Claim, Hospital.*



Kata Pengantar

Puji syukur kepada rahmat Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan karunia yang telah diberikan yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan karya akhir. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika *Kwik Kian Gie School of Business*. Peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hisar Sirait, M. A., selaku rektor Institut Bisnis dan Informatika *Kwik Kian Gie School of Business* yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di dan juga untuk menyelesaikan karya akhir dari perkuliahan.
2. Dr. Hanif Ismail, S.E., M. M., M. Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika *Kwik Kian Gie School of Business* yang memberikan arahan dan pengajaran selama perkuliahan, juga memberikan semangat untuk menyelesaikan karya akhir.
3. Dr. Carmel Meiden, SE, MSi., Ak, CA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi, yang juga selalu mengingatkan dan memberikan arahan dalam menyusun karya akhir sebaik mungkin.
4. Seluruh jajaran manajemen, dosen, dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika *Kwik Kian Gie School of Business*. Yang telah memungkinkan peneliti untuk menuntut ilmu dan mendapat berbagai pengetahuan. Dan memungkinkan peneliti juga untuk dapat belajar dengan nyaman selama perkuliahan.
5. Orangtua dan Keluarga peneliti, Ibunda peneliti yang senantiasa mengingatkan dan meyemangati untuk menyelesaikan karya akhir, dan memberikan dukungan, memungkinkan peneliti untuk menuntut ilmu di Institut Bisnis dan Informatika *Kwik Kian Gie School of Business*. Begitu juga keluarga, sanak saudara peneliti yang ikut menyemangati peneliti untuk menyelesaikan penelitian, dan memberikan saran dalam penyelesaian penulisan skripsi.
6. Semua pihak, manajemen, staff, karyawan Rumah Sakit Hative Passo yang memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, belajar hal-hal baru melalui penelitian ini. Sehingga peneliti mampu untuk menjawab kewajiban peneliti untuk menyelesaikan karya akhir.
7. dr. Yoki Stefanus, M. K. M, salah satu staff sekaligus kerabat peneliti yang memberikan bantuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian di RS Hative Passo. Dalam menemui seluruh informan, dan memperoleh berkas-berkas yang diperlukan untuk menjadi bahan penelitian.
8. Begitu juga pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti.

Peneliti menyadari bahwa karya penelitian dari peneliti masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini. Namun karya penelitian ini telah dikerjakan oleh peneliti sebaik mungkin. Atas segala keterbatasan dan ketidaksempurnaan peneliti, maka peneliti akan mengapresiasi kritik maupun saran bagi karya penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Jakarta, April 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	2
ABSTRACT.....	3
Kata Pengantar.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	6i
DAFTAR GAMBAR.....	7i
DAFTAR LAMPIRAN.....	8i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Objek Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Variabel Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian (e)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN..... 77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Realisasi Anggaran 5
Tabel 3.1 Tabel Kuesioner 37
Tabel 3.2 Tabel *Checklist* 38
Tabel 4.1 Tabel Perbandingan Keseluruhan Total Tarif dengan Tarif RS (RI)..... 43
Tabel 4.2 Tabel Perbandingan Total Tarif Lebih Kecil dari Tarif RS (RI) 45
Tabel 4.3 Tabel Perbandingan dengan Total Tarif Lebih Besar dari Tarif RS (RI) 46
Tabel 4.4 Tabel Perbandingan Keseluruhan Total Tarif dengan Tarif RS (RJ) 47
Tabel 4.5 Tabel Perbandingan Total Tarif Lebih Kecil dari Tarif RS (RJ) 49
Tabel 4.6 Tabel Perbandingan Total Tarif Lebih Besar dari Tarif RS (RJ) 50
Tabel 4.7 Tabel Ikhtisar Temuan Awal 52
Tabel 4.8 Tabel Ikhtisar Pengujian Sistem Pengendalian Manajemen..... 53
Tabel 4.9 Tabel *Checklist* Bagian Pendaftaran/Rekam Medis..... 56
Tabel 4.10 Tabel *Checklist* Bagian Administrasi Klaim 59
Tabel 4.11 Tabel Komponen Biaya 63



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Prosedur Pelayanan dan Klaim JKN.....	12
Gambar 2.2	Alur Entri Data dengan Aplikasi.....	14
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1	Prosedur Klaim Pasien BPJS	42
Grafik 4.1	Grafik Perbandingan Keseluruhan Total Tarif dengan Tarif RS (RI).....	44
Grafik 4.2	Grafik Perbandingan dengan Total Tarif Lebih Kecil dari Tarif RS (RI).....	45
Grafik 4.3	Grafik Perbandingan dengan Total Tarif Lebih Besar dari Tarif RS (RI).....	46
Grafik 4.4	Grafik Perbandingan Keseluruhan Total Tarif dengan Tarif RS (RJ).....	48
Grafik 4.5	Grafik Perbandingan dengan Total Tarif Lebih Kecil dari Tarif RS (RJ).....	49
Grafik 4.6	Grafik Perbandingan dengan Total Tarif Lebih Besar dari Tarif RS (RJ)	50

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Koordinator Pendaftaran	78
Lampiran 1 Wawancara dengan Petugas Rekapitulasi Klaim	78
Lampiran 1 Wawancara dengan Bagian Adm. Rawat Inap	79
Lampiran 1 Wawancara dengan Petugas <i>Checker</i>	79
Lampiran 1 Wawancara dengan Petugas <i>Coding</i>	80
Lampiran 1 Wawancara dengan Bagian Adm. Rawat Jalan	81
Lampiran 1 Wawancara dengan Petugas Verifikator	81
Lampiran 1 Wawancara dengan Petugas Pendaftaran	82
Lampiran 1 Tampilan dari Aplikasi <i>V-claim</i>	82
Lampiran 1 Berkas Klaim BPJS	83
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 2 Hasil Wawancara	89

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacaukan urutan dan menyertakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.